

CARTA DEI SERVIZI

**SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA
FANTAUZZI SRL**

Via Casilina, 1882 - 00132 Roma

REV 5 del 04.12.2024

La Direzione

Il Direttore Tecnico/Sanitario



1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi costituisce un mezzo per rendere più comprensibile e trasparente la nostra organizzazione e per aiutare i clienti a prendere coscienza dei mezzi per difendere la propria salute ed i propri diritti. La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995. Il centro *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.* opera nel campo della terapia fisica, utilizzando metodiche e tecnologie aggiornate con l'apporto di personale altamente qualificato in modo da garantire al paziente un'assistenza completa e di elevato livello professionale.

Caratteristiche sanitarie

Le caratteristiche della struttura rappresentano un esempio di modernità e accoglienza in grado di soddisfare le esigenze e la messa in sicurezza dell'utente. La metodologia lavorativa, che non risulta più incentrata sull'organizzazione "per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento dei seguenti "obiettivi e risultati":

- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'Utente;
- garantire all'Utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Utente.

Fondamentale è la consapevolezza che, per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'Utente, risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

I servizi offerti da *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.* sono:

Visite Specialistiche:

- Ortopedia e Traumatologia;
- Medicina dello Sport;
- Medicina Fisica e Riabilitazione;
- Oculistica;

Prestazioni per il recupero e la riabilitazione funzionale:

5. Esecuzione di tutte le prestazioni secondo procedure operative standard riconosciute;
6. Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati affidabili;
7. Operare nel rispetto delle esigenze della Clientela e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno dalla clientela stessa;
8. Garantire il segreto professionale;
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza;
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Per ciò che concerne i principi ispiratori, *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.*, al fine di porre il cittadino al centro del proprio agire quotidiano, con la consapevolezza che il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal miglioramento della qualità delle relazioni con i cittadini - si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

- **EGUAGLIANZA:** eroga le prestazioni indistintamente a tutti gli aventi diritto; nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **IMPARZIALITÀ:** assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **CONTINUITÀ:** garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **DIRITTO DI SCELTA:** assicura al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura.
- **PARTECIPAZIONE:** garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

Il personale della struttura è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale così come previsto dal DPCM 19.05.1995.

della conservazione, integrità e riservatezza e dei diritti degli interessati. Nel rispetto degli art. 13 e 14 del succitato Regolamento la Direzione di "Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l." ha provveduto a rendere visibile nei locali della struttura l'informativa riportante le finalità, modalità del trattamento dei dati personali, nominativo del titolare e del DPO oltre ai diritti degli interessati secondo gli articoli da 15 a 22 del Regolamento UE 679/2016.

5. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE

L'orario di apertura è:

dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 19:30
Sabato 08:00 – 13:00

5.1 Gestione delle liste di attesa

Le liste di attesa che vengono adottate nei periodi in cui la richiesta di prestazioni superi la possibilità di offrire un servizio adeguato o quando il paziente abbia delle esigenze particolari (orari, disponibilità di date e di apparecchiature).

In funzione della terapia da seguire e si prende un appuntamento per iniziare la terapia, oppure il paziente viene inserito nella *Lista d'Attesa*, secondo la tabella di seguito riportata:

- U = Urgente (72 ore)
- B = Breve (10 gg)
- D = Differibile 30 gg per visite - 60 gg per le prestazioni strumentali
- P = Programmata a 180 gg.

e, in tal caso sarà ricontattato telefonicamente dall'addetta all'accettazione e gli verrà comunicato il giorno in cui poter iniziare la terapia.

Il criterio di base con il quale i pazienti vengono inseriti nei cicli terapeutici è normalmente dettato dalla data di prenotazione; esistono tuttavia delle condizioni che impongono una priorità negli appuntamenti.

Nel valutare la fragilità del paziente, il personale dell'accettazione si basa sulla priorità indicata nella prescrizione medica del paziente, eventualmente con il supporto del personale medico presente in struttura (Direttore Sanitario/Fisiatra) e/o sull'anamnesi nei casi in cui la patologia traumatica o i postumi di intervento chirurgico, ci impongano la precedenza rispetto agli altri pazienti.

del paziente.

6. LOGISTICA

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. si trova in via Casilina, 1882 – 00132 Roma (B.ta Finocchio) facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con quelli privati.

Mezzi pubblici:

Metro: A-C – Fermata: Finocchio

Mezzi privati:

Macchina: per via Casilina (B.ta Finocchio).

7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso i consigli, ed i reclami degli utenti che sono invitati ad utilizzare il modulo "Questionario soddisfazione dell'utente" presente sul banco accettazione e a consegnarlo dopo la compilazione agli addetti alla reception.

Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta sarà messo in atto un tentativo di soluzione immediata. Ai reclami redatti per iscritto, in forma non anonima, sarà data risposta entro 15 giorni.

8. DIRITTI DEI PAZIENTI

1. La persona che accede ai servizi del Centro ha diritto di essere accolta e assistita con premura, attenzione ed equità. Le attività amministrative e sanitarie sono erogate nel rispetto della dignità umana e nell'osservanza della riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.
2. La persona che accede ai servizi del Centro ha diritto di essere in ogni modo agevolata nella conoscenza delle prestazioni erogate e delle relative modalità di accesso.
3. Ha inoltre il diritto di poter identificare gli operatori del Presidio con i quali entra in contatto (cartellino identificativo in conformità al DPCM 19.05.1995).
4. Il personale deve fornire informazioni quanto più complete possibili affinché il paziente possa effettuare liberamente le proprie scelte.

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	Valutazione dei commenti scritti espressi dagli utenti sui Questionari di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione semestrale	Valutazione semestrale da parte di RGQ e Direzione SGQ

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Identificazione operatori	Tutto il personale del centro è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ
Tariffe prestazioni fisioterapia	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione/servizio	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, presente presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione

11. ORGANIGRAMMA

